

## IBM Cognos Controller on Cloud

以下是贵方订单的服务描述：

### 1. Cloud Service

Cloud Service 产品描述如下，并在订单文档中指定以用于所选授权产品。订单文档将包含所提供的报价和确认了 Cloud Service 的开始日期和期限的权利证明 (PoE)。开具发票将在开通 Cloud Service 时开始。

#### 1.1 IBM Cognos Controller User on Cloud

IBM Cognos Controller 是一款支持结算、整合及报表流程的财务整合软件。本服务产品使用户能够交付财务结果、创建财务和管理报表，以及提供有关关键财务比率和指标的企业视图。

IBM Cognos Controller User on Cloud 可以整合、报告和管理该系统

#### 1.2 IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud 远程服务包含最长 80 个小时的辅导和帮助，包括包括租金识别初始 IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) 用例、指导实施 IBM CCoC 的项目规划和启动、指导创建 IBM CCoC 报告的经验证的做法，以及指导 IBM CCoC 的维护与管理。服务按服务项目购买，自购买之日起的 90 天后到期，无论是否已使用所有小时数。

#### 1.3 IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

该服务产品添加了额外的 IBM Cognos Controller 非生产实例。它只能用作客户非生产活动的一部分，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、基准评测、登台、质量保证活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的产品的附加组件或扩展。

## 2. 安全描述

### 2.1 安全策略

IBM 有信息安全团队，并且还将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求支持 IBM 数据中心的人员参加隐私和安全教育培训。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应程序得到处理。

### 2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表根据需要访问客户数据。IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。所有对客户数据的访问和进出托管环境的数据传输都将记入日志。在支持此 Cloud Service 的 IBM 数据中心内禁止使用 WIFI。

### 2.3 服务完整性和可用性

对操作系统和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前由 IBM 的安全人员审查。IBM 将全天候监控数据中心。经过授权的管理员和第三方供应商将定期进行内部和外部漏洞扫描，以帮助检测和解决潜在的系统安全风险。所有 IBM 数据中心均已使用了恶意软件检测（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。IBM 数据中心服务支持在公用网络上传输数据的各种信息交付协议。如 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 和站点到站点的 VPN 等。传输之前将针对非现场存储的备份数据进行加密。

### 2.4 活动日志记录

IBM 将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及能够进行日志记录活动并对其进行配置的网络基础结构设备的活动日志。为了尽可能降低篡改出现的可能性并启用中央分析、警报和报告功能，将在中央日志存储库中实时记录活动日志。将对数据进行签名以防止篡改。我们将对日志进行实时分析，并通过周期性分析报告检测异常行为。如果出现异常，操作人员将收到警报，并在需要时联系全天候待命的安全专家。

## 2.5 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对 IBM 数据中心的未经授权的物理访问。数据中心只存在受限制的访问入口，这些访问入口由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有经批准的访问权限的授权人员才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 访问者在进入场所时需要登记，在场所中需要有相关人员陪同。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

## 2.6 合规性

IBM 每年对其隐私实践进行认证以符合美国商务部安全港协议的原则：通知、选择、转送、访问权与准确性、安全以及监管和执行。IBM 每年在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计）。IBM 检查与安全 and 隐私相关的活动是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合其信息安全策略。IBM 员工和供应商员工每年开展员工安全教育和培训。我们每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

## 3. 服务级别承诺

IBM 为该 Cloud Service 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

### 3.1 定义

- a. “授权联系人”表示您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- b. “可用性积分”表示 IBM 针对已经验证的索赔所提供的补偿。“可用性积分”将以针对 Cloud Service 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- c. “索赔”表示由您根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，涉及在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- d. “客户”表示直接从 IBM 订购该服务的实体，根据其与 IBM 就该服务达成的协议，不存在任何未履行主要义务的情形，包括付款义务。
- e. “约定的月份”表示有效期内的每个完整的月份，从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。
- f. “停机时间”表示该 Cloud Service 的生产系统处理停止，并且您的用户无法使用具有许可权的 Cloud Service 的所有方面的时间段。停机时间不包含 Cloud Service 由于以下原因而不可用的时间段：
  - (1) 已安排或已发布的维护中断；
  - (2) 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
  - (3) 由于您或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
  - (4) 您未能遵守访问 Cloud Service 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
  - (5) IBM 遵守您或代表您的第三方向 IBM 提供的任何设计、规范或指示信息。
- g. “事件”表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。
- h. “服务级别”表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

### 3.2 可用性积分

- a. 为提出索赔，您必须在首次发现事件影响您使用 Cloud Service 的 24 小时内通过 IBM 技术支持帮助热线对各项事件记录 1 级严重性支持凭单（根据以下“技术支持”部分中的定义）。您必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 您必须在受索赔的约定的月份结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。
- c. “可用性积分”基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内达到的服务级别应用可适用的最高“可用性积分”，如下表所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件适用多个“可用性积分”。
- d. 针对任何“约定的月份”给与的“可用性积分”总额，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

### 3.3 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
低于 95.0%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：**(a)**“约定的月份”内总分钟数减去 **(b)**“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 **(c)**“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 476 分钟

$\begin{aligned} &30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ &\quad - 476 \text{ 分钟停机时间} \\ &= 42,724 \text{ 分钟} \end{aligned}$	$= 5\% \text{ 可用性积分, 在约定的月份内实现 } 98.9\% \text{ 的可用性}$
$30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟}$	

### 3.4 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 仅提供给 IBM 客户，不适用于您的 Cloud Service 用户、访客、参与者和获准受邀者所提交的索赔或者 IBM 提供的任何测试或试用服务。此 SLA 仅适用于生产用途的 Cloud Service。它不适用于非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。

## 4. 权利和计费信息

### 4.1 收费计量

Cloud Service 根据“订单文档”中指定的以下费用标准之一提供：

- “实例”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。客户必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- “授权用户”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。“授权用户”是被授予 Cloud Service 访问权的特定人员。您必须为每位“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够在订单文档中指定的评估期间内，以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service 服务产品。“授权用户”的授权对该“授权用户”是唯一的，不能进行共享，也不能将其重新分配，除非要将“授权用户”的授权永久转让给其他人员。出于 Cloud Service 的用途，您可以为企业外部的用户提供访问权。可以将此类用户视为“授权用户”并相应地授予权限。
- 服务项目是获取服务的计量单位。“服务项目”包含与 Cloud Service 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

### 4.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中规定。

### 4.3 安装费用

在订单文档中指定安装费用。

### 4.4 部分月度费用

部分月度费用是按比例收取的日费率。部分月度费用以从 IBM 通知您可访问 Cloud Service 服务产品之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

### 4.5 按需应变费用

只有您请求激活按需应变选项，才会对订单文档中包含的按需应变部分开具发票。激活时，将根据订单文档中规定的费率对您开具发票。

## 5. 期限和续约选项

### 5.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知您可访问订单文档中描述的 Cloud Service 之日开始。订单文档的 PoE 部分将确认期限开始和结束的准确日期。在期限内，您可以联系 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴来提高您对 Cloud Service 的使用级别。我们将在订单文档中确认提高的使用级别。

### 5.2 Cloud Service 期限续约选项

您的订单文档通过将期限指定为以下一项，规定 Cloud Service 在期限结束时是否续约：

#### 5.2.1 自动续约

如果订单文档规定您的续约自动进行，那么您可以在订单文档中所规定期限的到期日期前至少 90 天，以书面请求方式终止到期的 Cloud Service。如果 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期期限将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

#### 5.2.2 持续计费

当订单文档表明您的计费连续进行时，您将能够在期限终止后继续访问 Cloud Service 并且将对 Cloud Service 的使用持续收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程，您必须提前 90 天向 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴提供请求取消您 Cloud Service 的书面通知。在取消访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向您开具账单。

#### 5.2.3 需要续约

当订单文档声明续约类型为“终止”时，Cloud Service 将在期限结束时终止，并且将除去您对 Cloud Service 的访问。要在结束日期之后继续使用 Cloud Service，您必须通过您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购期限。

## 6. 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

**常规手机和电子邮件支持开放时间如下：**

支持凭单或电子邮件：任何时候均根据已分配的严重性级别处理凭单。2 到 4 之间的严重性级别将在上班时间处理。

电话：周一到周五，当地时间上午 9 点 - 下午 5 点（IBM 公司节假日除外）。

**非办公时间支持：**

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间支持（除上述常规开放时间以外）。

**支持热线：** 1-877-465-5444。

**电子邮件：** [vsupport@ca.ibm.com](mailto:vsupport@ca.ibm.com)

要通过电子邮件记录凭单，客户必须使用临时 Varicent/IBM 地址。

**Web 门户支持网站：** <http://support.varicent.com>

请访问随附的链接，查看技术支持指南：<http://www-1.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	<b>关键业务影响/服务故障：</b> 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	<b>重大业务影响：</b> 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止期限。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
3	<b>轻微业务影响：</b> 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	<b>极小业务影响：</b> 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

## 7. 安全港合规性

IBM 尚未确定 Cloud Service 是否符合美国与欧盟和美国与瑞士安全港框架。

## 8. 其他信息

### 8.1 派生的获益场所

基于您确定为接收 Cloud Service 获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非您向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 Cloud Service 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。您负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

### 8.2 无个人健康信息

Cloud Service 并非为符合 HIPAA 要求而设计，不得用于传输或存储任何“个人健康信息”。

### 8.3 Cookies

您了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向您（您的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与您的交互。您确认，您将取得或已取得同意，允许 IBM 在适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行您的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

### 8.4 灾难恢复和内容备份

此 Cloud Service 还包括以下灾难恢复和内容备份服务：

如果发生灾难性的情况（此处的灾难定义为“不可抗力”，表示自然因素、恐怖活动、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公共事业和网络连接故障，或者任何 IBM 合理控制范围之外导致 Cloud Service 不可用的任何其他因素），IBM 将按照如下所述，努力恢复您对 Cloud Service 的访问：

- a. 标准选项 - IBM 将在 Cloud 数据中心网络内提供硬件、软件和网络基础设施，使客户能够在 14 天内恢复对 Cloud Service 的访问。
- b. 高级选项 - IBM 将在 Cloud 数据中心网络内提供硬件、软件和网络基础设施，使客户能够在 5 天内恢复对 Cloud Service 的访问。

将使用以下描述的最新内容备份来恢复环境，恢复的内容数据所丢失的内容不会超过 24 小时的数据。

每天执行一次备份并将备份复制到非现场位置，以防主位置发生不可抗力事件。IBM 将以滚动方式保留备份：每 7 天执行一次完整数据库备份，一周内随后每天执行一次比较差分备份。IBM 将保留最近 7 天的每日差分备份和先前 4 个完整备份（涵盖跨 28 天的活动）。由于创建了新的完整备份，将丢弃最早的版本。位于磁盘备份系统上的备份是加密的，在传输到非现场位置期间，数据也是加密的。